

IMPULS KOMMUNAL

*Das Magazin von S-Public Services
für den öffentlichen Sektor*

Ausgabe 1 | August 2022

Praxisbericht der Stadt Essen

*Warum die Ruhrmetropole ein
Digitalisierungs-Vorbild für
ganz Deutschland ist.*

Bericht aus Berlin

*OZG? E-Payment? Das passiert
in Sachen Digitalisierung in der
Hauptstadt.*



Warum wir Impulsgeber sind?

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

die Vision der Smart City besteht in vielen Kommunen – und in einigen wurden verschiedene Konzepte bereits umgesetzt. Doch wo beginnt „smart“? Die Vision beginnt schon im Kleinen – in der Digitalisierung von Verwaltungsprozessen und geht weiter bis zu Innovationen, die die Region für Bürgerinnen und Bürger noch attraktiver machen. Damit Städte und Kommunen in ganz Deutschland ihre Vision der Smart City umsetzen können, ist es jedoch wichtig, das eigene Wissen zu teilen und von den Erfahrungen anderer zu profitieren. Das ist das Geheimnis fast jeden Erfolgs.

Die enge Vernetzung der Kommunen gehört klar zu ihren Stärken und wird für die Digitalisierung in Zukunft von zentraler Bedeutung sein. Die bevorstehenden Aufgaben sind groß und der Weg zur Smart City ist lang. Denn schon alleine das Online-Zugangsgesetz (OZG) stellt Städte und Kommunen vor teils enorme Herausforderungen. Wie sollen wir das alles bewältigen? Wer kann uns unterstützen? Und wie haben andere die Herausforderungen der Digitali-

sierung gemeistert? Der Bedarf an Unterstützung ist groß – das haben wir im Mai dieses Jahres auf unserer Online-Fachkonferenz „Praxisnah und Zukunftsfest: Status und Perspektive Kommunaler Digitalisierung“ erfahren.

Mehr als 370 Teilnehmende aus Kommunen aller Bundesländer verfolgten, wie Expertinnen und Experten aus Politik, Wirtschaft und Wissenschaft den aktuellen Stand der Digitalisierung in Deutschland einschätzen und welche Schlüsse daraus zu ziehen seien.

Aus dem vorläufigen Scheitern des OZG zogen die meisten Expertinnen und Experten die Erkenntnis, dass sowohl die Perspektive als auch die Herausforderungen der Kommunen viel zu wenig berücksichtigt worden sind, sowohl bei der Planung als auch der Umsetzung des OZG. Der Bundes-CIO und Staatssekretär im Bundesinnenministerium Dr. Markus Richter gestand das Scheitern des OZG in seinem Grußwort deutlich ein. Auch wenn bereits an einem OZG 2.0 gearbeitet werde, wies er mit Blick auf die öffentliche Digitalisierung auf die wachsende Bedeutung interkommunaler



Zusammenarbeit hin. Auf diese werde die Bundesregierung in Zukunft verstärkt setzen. Es wird also Zeit, dass wir uns noch intensiver austauschen und über konkrete Lösungen sprechen. Aus diesem Grund haben wir als S-Public Services das **Magazin Impuls Kommunal** ins Leben gerufen. Kommunen müssen informiert bleiben, gehört werden und über praktische Digitalisierungslösungen diskutieren können – das ist mein ganz persönliches Anliegen. Ich wünsche Ihnen in dieser ersten Ausgabe viel Spaß beim Lesen, und dass Sie den ein oder anderen Impuls für Ihre Kommune mitnehmen können!

Ihr Ralf Linden ■

Morgen ist heute: Das digitale Rathaus

Städte, Kommunen, Landes- und Bundesregierung sprechen vom **Rathaus der Zukunft und meinen voll-digitale Prozesse und bisher nicht gekannte Effizienzgewinne. Dass wir davon noch weit entfernt sind, ist kein Geheimnis. Und trotzdem bewegt sich etwas.**

An die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung ist eine hohe Erwartungshaltung gebunden. Bürgerinnen und Bürger sollen möglichst viele Verwaltungsgänge genauso erledigen können, wie sie es aus vielen anderen Bereichen gewohnt sind: digital, von überall aus und ohne Medienbrüche. Das vorläufige Scheitern des OZG ist hier ein herber Rückschlag, für den verschiedene Stimmen unterschiedliche Gründe identifizieren. Die einen sehen die fehlende Praxisnähe als Grund, die eben nicht fragt, welche Digitalisierungsmaßnahmen Bürger:innen den Alltag wirksam erleichtern würden. Andere sehen die Umsetzungspraxis zwischen Ländern und

dem Bund als das größte Problem, oder die ungenügende Beteiligung der Kommunen sowohl in der Planung als auch in der Umsetzung.

Mit Blick auf einige Erfolgsmodelle unserer europäischen Nachbarn wie Italien, Estland oder Großbritannien verweisen nicht wenige darauf, dass es uns im Grunde an einer zentralen IT-Infrastruktur als wesentlicher Voraussetzung fehle. Zu wenige Standards allein zwischen den dutzenden kommunalen Rechenzentren führten zu großen regionalen Unterschieden in der Qualität der bereits bestehenden digitalen Infrastruktur und in der Fähigkeit, Modernisierungen ein- und umzusetzen.

„Erfolge, es gibt sie!“

So groß die Herausforderungen auch sind, so gibt es inzwischen auch spürbare Bewegung in der Digitalisierung des öffentlichen Sektors. Die Zahl der digitalen Transaktionen zwischen den Behörden und der Bevölkerung

wird sich im Jahr 2022 im Vergleich zum Vorjahr voraussichtlich verdoppeln. Die Zahl der online verfügbaren Dienstleistungen steigt ebenfalls an. Und es gibt Großstädte, die Leuchttürme im Einsatz digitaler Technologien für Bürgerservices sind.

Essen ist hier ein hervorragendes Beispiel, denn sie ist einer der größten deutschen Städte mit zahlreichen digitalen Bürgerservices. Hier hat man frühzeitig in die digitalen Prozesse investiert und bietet Bürger:innen bereits einen Großteil der Klaviatur digitalisierter, auch gebührenpflichtiger Bürgerservices an. Darunter ist nicht nur das Anwohnerparken, sondern auch Sozialleistungen sowie städtische Kultur- und Sportangebote, die den Bürger:innen in Essen digital zugänglich sind.

Ein weiterer Leuchtturm ist der Online-dienst ELFE (Einfache Leistungen für Eltern) der Hansestadt Bremen, denn dieser ist ein exzellentes Beispiel für das inzwischen viel

[weiter auf S. 3](#) ►

► Fortsetzung "Das digitale Rathaus"

diskutierte „Once-Only-Prinzip“. ELFE bündelt Geburtsanzeige, Namensbestimmung, Eltern- und Kindergeldantrag in einem einzigen, kurzen Online-Kombiantrag. Damit werden Eltern in einer der sensibelsten Phasen ihres Lebens deutlich entlastet. Bremen und Essen stehen dabei für eine Reihe von Kommunen, die nicht „nur“ ihre Prozesse ins Digitale „übersetzen“, sondern nach konkreten Mehrwerten für Bürger:innen gesucht haben.

Gegenseitiger Austausch wird systemrelevant

Auch wenn die Zukunft des OZG 2.0 derzeit noch ungewiss ist, steht eines bereits fest: Die Kooperation zwischen Kommunen wird wichtiger werden. Mehr noch hat die Bundesregierung, in Form des Bundes-CIOs Dr. Markus Richter, die interkommunale Zusammenarbeit in der Digitalisierung zu einem der wesentlichen Hebel zum Gelingen des OZG 2.0 erhoben. Diese politische Kehrtwende wird Kommunen dazu motivieren müssen, mehr auf Best Practice-Beispiele anderer Kommunen zu schauen und weniger auf die Zuarbeiten aus dem Bund und den Ländern. Leuchttürme wie Bremen, Essen und viele andere



werden damit umso wichtiger, da sie zeigen, was möglich ist, welche Dienstleister gut performen, und wie man mögliche Hürden umschiffen kann.

Die Prognose lautet, dass das digitale Rathaus von morgen, also in fünf oder zehn Jahren, von den Erfahrungen seiner Nachbarkommunen profitiert und sein eigenes Know-how weitergegeben haben wird. Wir müssen

die föderale Struktur als Chance begreifen und die unterschiedlichen Erfahrungen in Konzepte übersetzen, die wir zentralisiert vielleicht nie entwickelt hätten.



Die komplette Studie können Sie unter folgendem QR-Code downloaden oder unter www.s-publicservices.de/studie-kommunales-finanzmanagement

Studie: Kommunen setzen verstärkt auf E-Payment

E-Payment ist eine tragende Säule der Digitalisierung in Kommunen. Doch wie ist der aktuelle Stand bei der Integration von digitalen Zahlungsverfahren in deutschen Städten und Gemeinden?

In der Studie "E-Payment und kommunales Finanzmanagement" geben 149 Kommunen mit mehr als 20.000 Einwohner:innen Antwort darauf, wie und wo sie E-Payment anbieten. Darüber hinaus liefert die Studie, die ein gemeinsames Projekt von S-Public Services, dem Deutschen Städte- und Gemeindebund, der Universität Leipzig sowie VISA ist, wichtige Erkenntnisse über Finanzierungs- und Zinsmanagement in Kommunen.

Einige zentrale Erkenntnisse aus der Studie:

- 81 Prozent der Städte und Gemeinden bieten E-Payment für mindestens einen Bürgerdienst an.
- Am häufigsten setzen Kommunen

E-Payment in den Bereichen „Familien und Kind“ sowie „Öffentliche Ordnung“ (z. B. das Bezahlen von Bußgeldern) ein (s. Abbildung).

- Die Mehrzahl der Kommunen stellt allerdings E-Payment nur für einen kleinen Teil der Bürgerdienste zur Verfügung.
- Das meistgenutzte Bezahlverfahren bleibt giropay/paydirekt (65 Prozent), aber auch Kreditkarten wie Visa oder Mastercard sowie Wallets wie Paypal erfreuen sich großer Beliebtheit.
- giropay ist auch wegen der gegebenen Zahlungseingangsgarantie seitens der Kommunen beliebt, die für 89 Prozent ein essenzielles Kriterium ist.

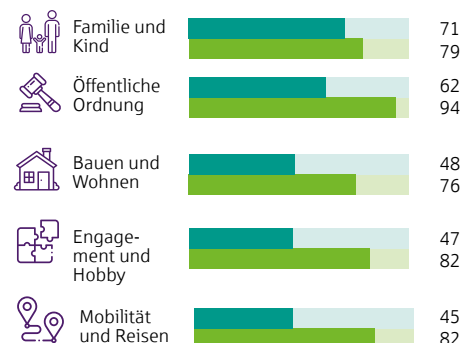
Auffällig: Die Höhe der digitalen Transaktionen korreliert nicht mit der Größe der jeweiligen Kommune.

S-Public Services Geschäftsführer Ralf Linden über die Ergebnisse: „Unsere Studie zeigt, wie wichtig E-Payment für ein nachhaltiges und digitalisiertes Finanzmanage-

ment in den Kommunen ist. Gerade in den Bereichen, in denen Gebühren häufiger anfallen, sind die Potenziale zur Kostenreduktion am höchsten. So sieht es auch eine überwältigende Mehrheit der Kommunen, gerade vor dem Hintergrund der bereits vollzogenen Zinswende.“

In welchen Bereichen setzen Kommunen E-Payment ein?

■ bereits genutzt
■ als sinnvoll erachtet



Alle Angaben in %.



Wer hätte vor zwei Jahren gedacht, dass wir heute unser Ticket für den Zoo, das Museum oder das Schwimmbad zusammen mit einem Zeitfenster online buchen und bezahlen?

Die Digitalisierung schreitet – befeuert durch die Pandemie – schnellen Schrittes voran. Das birgt Herausforderungen, eröffnet zeitgleich aber auch neue Möglichkeiten.

So können Veranstaltungen oder das Besucheraufkommen in öffentlichen Einrichtungen besser geplant und gesteuert werden. Lange Warteschlangen können durch die richtigen Buchungssysteme vermieden und das Bargeldhandling für den Eintritt durch die Möglichkeit, online zu

bezahlen, stark reduziert werden. E-Ticketing vereinfacht auch das Lösen von Parktickets oder von Tickets für den öffentlichen Personennahverkehr und verringert somit Zahlungsausfälle.

Zudem kann das Angebot von Bürgerservices durch das Online-Bezahlen von zum Beispiel Heirats- oder Geburtsurkunden stark vereinfacht werden.

Dreh- und Angelpunkt für diese Optimierungen sind die passenden Systeme und verlässliche, sichere Zahlverfahren. Hier sticht als mehrfacher Gewinner des eGovernment-Awards das neue giropay (ehemals paydirekt) heraus. Als Zahlverfahren der deutschen Sparkassen und Banken genügt es hohen Sicherheits- und Daten-

schutzstandards. Gleichzeitig wird die Nutzerfreundlichkeit großgeschrieben: Bürgerinnen und Bürger zahlen schnell und bequem – manchmal sogar nur mit einem Klick. Da alle Transaktionen über authentifizierte Kundenkonten laufen, ist der Zahlungseingang garantiert, Kosten für Mahn-/Risikomanagement werden so reduziert.

Die Einbindung des neuen giropay ist einfach, zum Beispiel mit der Multi-Bezahlung GiroCheckout von S-Public Services, dem EGovernment-Kompetenzcenter der Sparkassen-Finanzgruppe. GiroCheckout ist standardmäßig bei vielen Rechenzentren bereits verfügbar. Auch die Lösung für digitales Eintrittsmanagement „Access“ bietet das neue giropay als Bezahlart an.

Auf Sparkassen-Seite zuständig für das neue giropay

GIZS haendler@info-gizs.de
0711 782 10888

Kompetenzcenter E-Government der Sparkassen-Finanzgruppe

Public Services Info@s-publicservices.de
07554 97090 00



OZG 2.0? Ja, aber wie?

Was viele Insider bereits lange geahnt haben, ist seit kurzem auch in das Bewusstsein einer breiten Öffentlichkeit vorgedrungen: **Wir haben in Deutschland ein politisches Problem mit der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung.**

Das OZG – 2017 beschlossen – sollte die häufig zitierten „575 Verwaltungsbündel“ auf Basis einer Bund-Länder-Kooperation bis Ende 2022 digital zur Verfügung stellen. „Efa“ geriet zeitweise zu einem Zauberkronym der Digitalpolitik. Nun ist die Ernüchterung groß. Bis Ende 2022 wird nur ein Bruchteil der angestrebten Verfahren zur Verfügung stehen. Ein OZG „Booster“ soll nun das Größte ausbügeln, wird uns dem ursprünglich angestrebten Ziel aber kaum näherbringen.

Nachdem die politisch Verantwortlichen des Bundes und der Länder zu Beginn dieses Jahres das „Scheitern“ des OZG öffentlich eingestanden haben, hat man sich nur kurz mit Schuldzuweisungen aufgehalten. Nun wird im IT-Planungsrat eifrig an einem OZG 2.0 gearbeitet. Und ganz nebenbei

teilte der Kanzleramtsminister Wolfgang Schmidt (SPD) im Frühjahr mit, dass er den Co-Vorsitz des IT-Planungsrates übernehmen werde. Für viele Beobachter:innen kam dies überraschend, da das Kanzleramt nach dem Antritt der Ampel fast alle Digitalisierungsthemen an FDP-geführte Ministerien abgegeben hatte. Innerhalb der Ampel und der Länder besteht derzeit allerdings wenig Einigkeit, woran das OZG gescheitert ist und wie sich das Problem nun lösen lässt. Einige argumentieren, dass das OZG als Projekt zwischen Bund und Ländern von Anfang an völlig fasch konzipiert gewesen sei. Es sei im Grunde nur eine Liste von Prozessen, die 1:1 vom Analogen ins Digitale übersetzt werden sollen. Man habe schlicht nicht verstanden, dass Digitalisierung neue, disruptive Prozesse ermögliche, wie es viele andere Bereiche der Gesellschaft vormachten.

Andere sehen die Gründe darin, dass weder die Bedürfnisse der Bevölkerung noch die der kommunalen Verwaltungen ausreichend berücksichtigt wurden. So sind die Vertreter:innen der Kommunen nur beratende Mitglieder des IT-Planungsrates. Aber:

weiter auf S. 6 ▶

Stadt Essen: Der digitale Innovator im Ruhrgebiet

Die Stadt Essen gilt als Vorreiter der Digitalisierung – in Nordrhein-Westfalen und auch bundesweit. Viele Services für Bürger:innen wurden bereits digitalisiert und die Einwohner:innen profitieren von einer modernen Stadt. Neben klassischen Verwaltungsanliegen wie dem Anwohnerparkausweis oder der Beantragung von Dokumenten und Urkunden sind für Bürger:innen genauso Angebote aus dem Freizeit- und Kulturbereich vollkommen digital zugänglich. Die Digitalisierung der Stadt Essen ist also in vollem Gange – zahlreiche weitere Projekte stehen an. Ein starker Partner beim Thema E-Payment ist für die Stadt dabei von hohem Stellenwert, um ihren Bürger:innen ganzheitliche, digitale Services zu bieten. Im Vordergrund steht dabei eine einheitliche, barriere- und diskriminierungsfreie Nutzererfahrung für die Bürger:innen beim Bezahlen.

Für die Umsetzung des digitalen Payments suchte die Stadt Essen nach einem Partner, der einen einheitlichen Zahlungsprozess für alle Services im Bürgerportal etablieren kann – und dabei die Anforderungen der IT vor Ort erfüllt. Die Entscheidung unter mehreren Anbietern fiel auf die S-Public Services, auch aufgrund ihrer kommunalen Expertise. Gemeinsam mit der Stadt Essen und der ortsansässigen Sparkasse setzte S-Public Services ein medienbruchfreies, einfaches und sicheres E-Payment um. Mit dem „GiroCheckout“ kann die Stadt ihren Bürger:innen gängige Bezahlverfahren wie PayPal, giropay/paydirekt, Kreditkarten oder Lastschrift online anbieten und eine einheitliche User Experience über alle Services hinweg garantieren.

Das Know-how von S-Public Services und die bisher erfolgreich umgesetzten Projekte, darunter auch ein digitales Ticketing für

öffentliche Schwimmbäder oder den Gruga Park auf Basis von Access by S-Public Services, führte zu einer vertrauensvollen Zusammenarbeit auf Augenhöhe. Welche Herausforderungen es bei der Einführung digitaler Prozesse gab und welche Herausforderungen der Chief Digital Officer der Stadt Essen hierfür zu lösen hatte, erfahren Sie in der ganzen Geschichte auf unserer Website.



Den ausführlichen Bericht finden Sie unter folgendem QR-Code oder unter: www.s-publicservices.de/case-study-stadt-essen

Anzeige

Mit Visa und S-Public Services zur digitalen Bezahlösung für Bürger:innen und Verwaltung

Bei der Digitalisierung der Öffentlichen Verwaltung spielt neben der Bereitstellung von Online-Services insbesondere die Möglichkeit der Online-Bezahlung mit Debit- und Kreditkarte zunehmend eine bedeutende Rolle: Rund 40 Prozent der im OZG-Umsetzungskatalog aufgelisteten Verwaltungsleistungen sollen zukünftig digital bezahlt werden¹. Visa kann diese Anforderung unterstützen und bietet beste Voraussetzungen für den einfachen Einsatz von Kartenzahlungen in Kommunen. Ähnlich wie beim Online-Shopping möchten Bürgerinnen und Bürger Verwaltungsleistungen auch direkt online bezahlen, und zwar mit dem Zahlungsmittel ihrer Wahl. Eine moderne und bürgerfreundliche Verwaltung bietet daher auch die Bezahlung per Visa Karte an.

Aber auch die Anforderungen der Öffentlichen Verwaltung erfüllt Visa. Die Zah-

lungseingangsgarantie ist für Kommunen im E-Payment das wichtigste Kriterium. Dies hat jüngst eine Studie des Kompetenzzentrums Öffentliche Wirtschaft, Infrastruktur und Daseinsvorsorge e. V. in Zusammenarbeit mit S-Public Services, Visa und dem Deutschen Städte- und Gemeindebund ergeben. Mit Visa Secure wurde die nächste Generation von Zahlungssicherheit entwickelt. Die einfache und schnelle Authentifizierung durch Bürgerinnen und Bürger trägt zu einer Optimierung der Auszahlungssicherheit bei und ermöglicht die Erfüllung geltender Regulierungsanforderungen.

Kommunen sind bei der Einführung, Implementierung und Abwicklung von Kartenzahlungen nicht allein. Gemeinsam mit unserem Partner S-Public Services sorgen wir dafür, dass die Online-Bezahlung sowohl für Bürgerinnen und Bürger als auch für die Öffentlichen Verwaltungen

sicher und reibungslos funktioniert. Gleichzeitig fördert Visa Innovationen wie z. B. Click to Pay, um Kartenzahlungen für Verbraucherinnen und Verbraucher künftig weiter zu verbessern. So möchten wir dazu beitragen, dass Bürgerinnen und Bürger Verwaltungsgebühren für behördliche Dienste einfach, unkompliziert und vor allem sicher online bezahlen können.

Quelle: ¹Deskresearch der Next: Public GmbH im Auftrag von Visa, 2021

www.visa.de

85 Prozent aller Verwaltungsprozesse sind kommunal. Übrigens: Mehr als 60 Prozent aller Kontakte zwischen den Verwaltungen und der Bevölkerung haben eine Gebührenkomponente, die häufig am Ende von Verwaltungsprozessen steht und auch digitalisiert werden muss. Eine Mehrheit der Kommunen sieht hier einen effektiven Hebel, die eigene Digitalisierung voranzubringen. Das ergibt die Studie „E-Payment und Kommunales Finanzmanagement“, die S-Public Services gemeinsam mit dem Deutschen Städte- und Gemeindebund (gesponsort von Visa) im Sommer veröffentlicht haben (siehe www.s-publicservices.de/studie-kommunales-finanzmanagement). Die Studie erfasst auch die wichtigsten Einsatzfelder von E-Payment in den Kommunen, Kosten für das Management von Bargeld und Überweisungen sowie spezifische, kommunale Anforderungen an digitale Bezahlfverfahren.

Eine dritte, jüngst sehr laute Gruppe verortet die Ursache zum vorläufigen Scheitern des OZG im Föderalismus und der heterogenen IT-Landschaft des öffentlichen Sektors. Allein auf kommunaler Ebene existieren bundesweit dutzende IT-Dienstleister, die Kommunen mit digitaler Infrastruktur in sehr unterschiedlicher Qualität versorgen.

Dadurch entstehen gravierende Unterschiede zwischen Kommunen in der Fähigkeit, digitale Prozesse anzubieten und zu integrieren. Das OZG, so die dritte Gruppe, gehe an diesem strukturellen Problem völlig vorbei.

Welche Schlüsse sich am Ende für das OZG 2.0 durchsetzen, werden wir voraussichtlich bis Ende des Jahres wissen. Fest steht bereits, dass sich Kommunen auf mehr Eigeninitiative und mehr Kooperation untereinander einstellen müssen. Das machte der Bundes CIO Dr. Markus Richter am 17. Mai auf unserer Fachkonferenz zur Zukunft der kommunalen Digitalisierung klar. Kommunen, die diesen Weg nicht gingen, seien „zum Scheitern verurteilt“.

Michael Nitsche

Leitung Public Affairs S-Public Services

Impressum

Herausgeber:

S-Public Services GmbH
Hauptstraße 27 a
88699 Frickingen

Kontakt:

Telefon: +49 7554 97090-00
Telefax: +49 7554 97090-09
info@s-publicservices.de
www.s-publicservices.de

Verantwortlich für den Inhalt:

S-Public Services GmbH

Projektleitung und Redaktion:

Jan Fritz, S-Public Services;
Michael Nitsche, S-Public Services;
Claudia Kobbenbring,

Drunk Octopus Communications GmbH

Gestaltung: markenmut AG, Trier

Druck: Druckerei Schaub's GbR, Trier

Bildnachweis: (S. 1) Coverfoto: Simon Basler, Unsplash. (S. 2) Ralf Linden: Privat (S.3) Handy-Close-up: Malte Helmhold, Unsplash. (S. 4) Berlin: Claudio Schwarz, Unsplash. Michael Nitsche: Lisa Schmidt



Anzeige

Für größere Vielfalt beim Bezahlen.

Jetzt Mastercard® in Ihrer Behörde freischalten lassen.

Bürgerinnen und Bürger sollen ab Ende des Jahres in jeder deutschen Behörde online bezahlen können – auch in Ihrer. Da immer mehr Menschen mit Mastercard bezahlen, lohnt es sich, diese Bezahlmethode ebenfalls freischalten zu lassen!

Zahlreiche Vorteile für Ihre Behörde:

- Auftragsbuchungsfehler werden reduziert
- Onlinezahlungen sorgen für Personalentlastung
- Bearbeitungszeiten verkürzen sich

Zahlreiche Vorteile für Bürgerinnen und Bürger:

- Behördengänge können deutlich reduziert werden
- Behördendienste rund um die Uhr erreichbar
- Zeitgemäßes Serviceerlebnis



Lassen Sie Mastercard-Zahlungen jetzt gleich freischalten!